Customer Relationship Management concept

CRM

- **CRM – Curiosii Rinoceri din Mongolia sau Clienti Rabdatori si Morocanosi?**

- **Managementul relatiilor cu clientii = Customer Relationship Management (CRM)**



CRM reprezinta

CRM

- **Un sistem interactiv si dinamic de valorificare a relatiei cu clientii;**
- **Coordonarea relatiilor cu clientii;**
- **Extensia principiului «Clientul nostru, stapanul nostru », avand de data aceasta atu-ul tehnologiei;**
- **Viziune, proces, strategie si informatie valorificata din plin**

Si totusi...ce este CRM-ul ?

CRM

- **CRM = cunoasterea clientului pentru a-l motiva sa cumpere de la noi si doar de la noi**

- **Vrei sa afli cum poti sta cat mai aproape de concurenta? Stai cat mai aproape de clienti! (compania Fujitsu)**

« Bine, dar avem marketingul! »

CRM

- **Marketingul este acum integrat intr-o notiune mai puternica**

- **Persuasiune vs Intelegere**

- **Segmente de consumatori vs Abordare individuala**

- **Cota de piata vs Cota de consum**

Customer Relationship Management - istoric



- **Consumatorii si micile magazine independente**

- **Productia de masa si super-marketurile**

- **CRM - privind inapoi spre "vechile metode'', dar aplicand teoria cu sprijinul tehnologiei**

Componentele de baza

- marketingul direct si onorarea comenzilor
- cross-sell si up-sell
- service-ul si asistenta
- asigurarea service-ului la locul produsului
- gestiunea modului de pastrare a clientilor.



Infrastructura CRM



- utilizarea si reinnoirea portofoliului de aplicatii existente
- integrarea telefoniei digitale cu aplicatiile informatice existente
- data warehousing (extragerea datelor din sistemele de prelucrare a tranzactiilor)
- tehnologia sistemelor de sprijinire a proceselor decizionale.

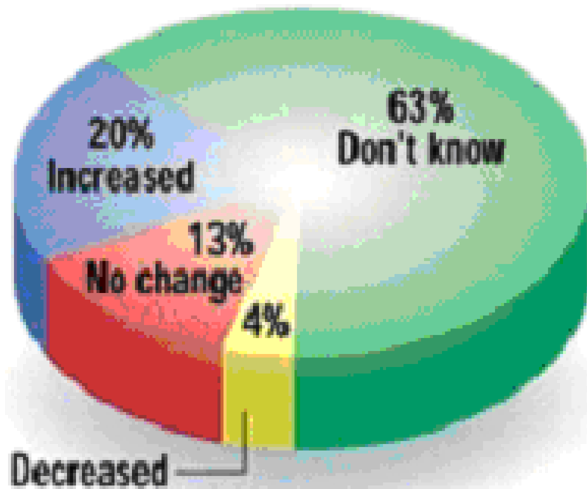
Avantaje

CRM

- Cresterea fidelitatii

- Scaderea costurilor de achizitie-pastrarea clientilor profitabili

- Mai mult profit de la clientii existenti-largirea gamei de produse oferite clientului



CRM

Procentul scazut de reusita la implementare se poate datora mai multor factori:

- **aplicatia CRM nu este exploatata in totalitate**
- **angajatii si firma in sine nu sunt dispusi sa faca o schimbare de mentalitate in ceea ce priveste clientul**
- **un software complex care se potriveste la anumite firme se poate dovedi scump si greoi pentru altele**

eCRM
(electronic Customer Relashionship Management)



Tipuri de e-consumatori:

1.<u>Parteneri de afaceri</u>--colaboreaza electronic (mecanismul business-to-business)

2.<u>Consumatori</u>--navigheaza si cumpara din magazine Web (mecanismul business-to-consumer)

Activitati pentru atragerea

e-consumatorilor

- **Magazine electronice**
- **Sponsorizarea si sprijinirea comunitatilor web;**
- **Plasarea de bannere publicitare pe site-uri**
- **Motivatii financiare (discount etc.)**

eCRM raspunde

CRM

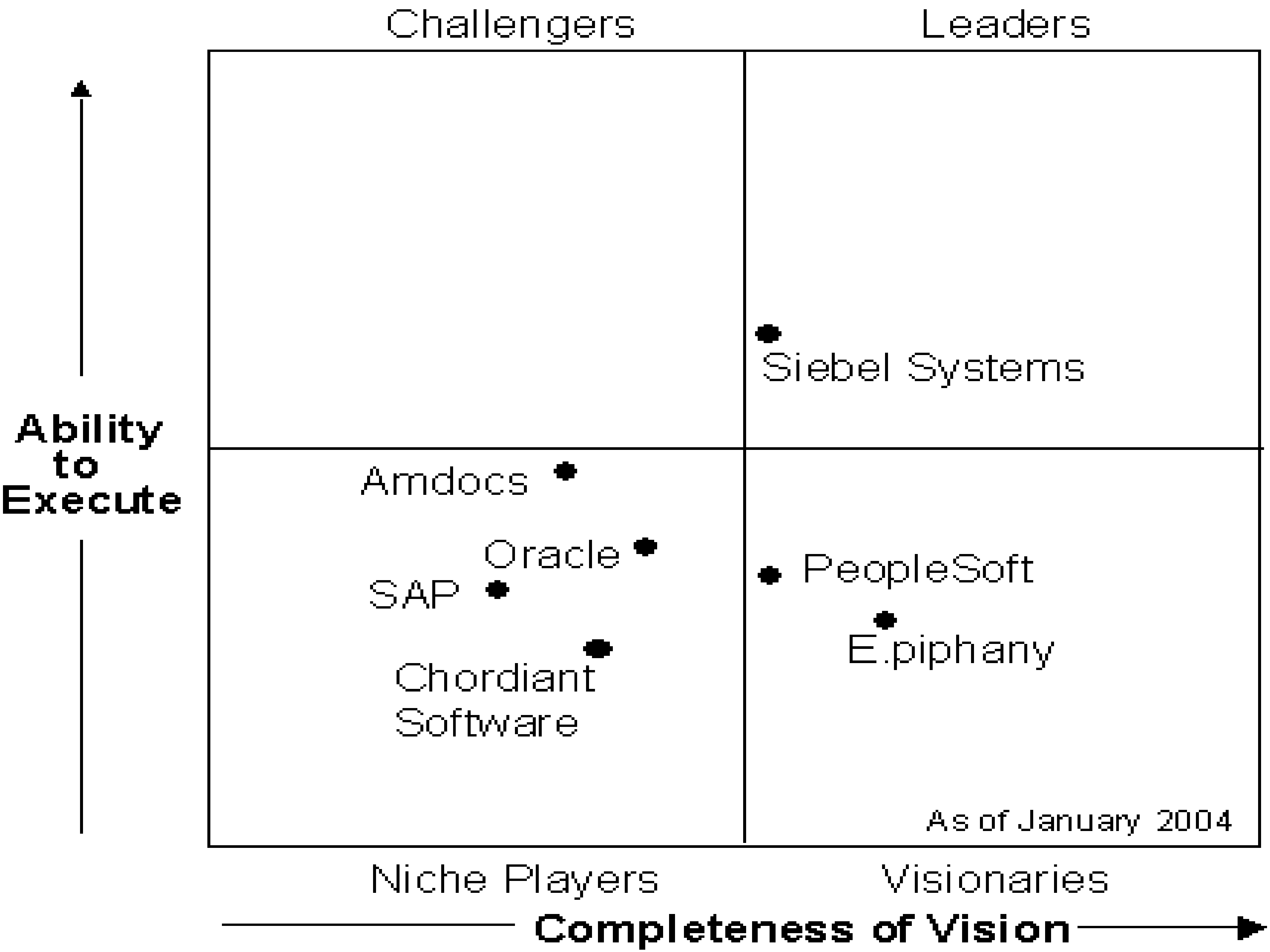
- Asteptarilor unui e-client exigent
- Satisfacerii si fidelizarii clientului
- Obtinerii unui produs sau a unui serviciu de calitate
- Gasirii rapide a serviciilor si produselor cautate
- Dispunerii unui serviciu performant

Ergonomia interfetelor web trebuie sa respecte anumite principii:

- **Paginile- simple, standardizate**
- **Asigurarea unei bune navigari pe site**
- **Continuturi concise, interfete prietenoase**

Firme care dezvolta solutii CRM

- **Siebel Systems continua sa ramana un lider pe piata mondiala de CRM;**
- **E.piphany şi People sunt in urma, avand aplicatii considerate mai putin practice;**
- **In ciuda progresului, Amdocs, Chordiant Software, Oracle şi SAP raman jucatori de nisa.**



Challengers
Leaders
Siebel Systems
Ability to Execute
Amdocs
Oracle
SAP
Chordiant Software
PeopleSoft
E.piphany
As of January 2004
Niche Players
Visionaries
Completeness of Vision

Firme care au folosit cu succes soluţii CRM



Blue Cross Blue Shield of Minnesota (provider de
dicale) a folosit FirePond’s CRM,
n sistem bazat pe hârtie, cu o aplicaţie
ractivă care oferă o imagine „familiară” a
informaţiilor legate de client.



The National Basketball Association (NBA)
aţia E.Piphany’s CRM pentru a aduna
spre fanii din toată lumea:
US, Europa, Asia, Australia.



MGM Mirage este un lanţ de cazinouri şi
apelat la CRM pentru a duce
marketing, ca promoţii sezoniere şi
te speciale.

CRM in Romania

SOFTWIN are doua linii de afaceri concretizate in:

- Contact Center (comunicare cu clienţii)
- HelpDesk Professional (servicii de asistenţă tehnică IT)

BIT isi concretizeaza activitatea pe doua directii:

- dezvoltarea sistemului integrat Socrate
- dezvoltarea sistemului CC Assistant (bazat pe conceptul de Comunitate de Competenţă)

TRANSART consideră necesară implicarea clienţilor. Solutia oferita de firma(Hermes) o reprezinta automatizarea reţelelor mobile de agenţi de vânzări, merchandiseri, promoteri.

Zece “Porunci”

CRM

1. Folositi o abordare graduala a implementarii.
2. Construiţi un proiect de echipă cu funcţionalitate încrucişată.
3. Apelaţi la parteneriate şi resurse externe, acolo unde este nevoie.
4. Concentraţi-vă pe client, nu pe tehnologie.
5. Construiţi sisteme scalabile.
6. Alegeţi tehnologii deschise.
7. Alegeţi tehnologii rapide.
8. Ţineţi cont de tendinţa de ieftinire a hardware-ului.
9. Aplicaţi soluţii integrate de data warehousing .
10. Nu uitaţi că în curând totul se va învârti în jurul Internetului.

SoftNet CRM



SoftNet CRM se bazeaza pe platforma software Lotus Notes/Domino, platforma sigura avand azi in lume peste 100 milioane utilizatori.

Functionalitatile principale ale SoftNet CRM sunt:

- **Gestionarea partenerilor/clienţilor existenti, potentialilor clienti, informatii si caracteristici unice ale acestora**
- **Colectarea datelor referitoare la un anumit partener/client din surse multiple**
- **Transformarea datelor despre un anumit client adunate din mai multe surse intr-o informatie coerenta**
- **Gruparea datelor obtinute in rapoarte**

(Pagina de Intrare) - Lotus Notes

File Edit View Create Actions Help



Welcome | Vasile Baltac - Inbox | (Pagina de Intrare)

CRM

Carte Telefon

Companii

Documente CRM
- Proiect
- Tip Document
- Data Creare
- Persoana

Nomenclator Produse
Materiale Diverse

CRM Vanzari
- Data Nasterii
- Sarbatori Religioase
- Export Persoane

DOCUMENTE Interne
Sugestii

Instructiuni
Pagina Intrare

Vasile Baltac
04.09.2003 - 22:58:34

Customer Relationship Management

Carte Telefon | Companii

Documente CRM :

In ierarhie | Proiect | Tip Document

Data

Vasile Baltac Acasa

start | (Pa... | htt... | VB | VB_... | EN

CRM

 Adaugare Companie  Informatii de Piata  Sortare dupa...

Carte Telefon

Companii

Documente CRM
- Proiect
- Tip Document
- Data Creare
- Persoana

Nomenclator Produse
Materiale Diverse

CRM Vanzari
- Data Nasterii
- Sarbatori Religioase
- Export Persoane

DOCUMENTE Interne
Sugestii

Instructiuni
Pagina Intrare

Vasile Baltac
04.09.2003 - 23:01:21

Companie	Tip relatie	Persoana responsabila
Prociv SRL	Prospect	Silvius Berijan
PROCTER & GAMBLE MARKETING ROMANIA SRL	Prospect	Andrei Hurdubelea
PRODADA IMPEX SRL	Inactiva	
PRODCOM TRADING CO '94	Inactiva	
PRODUCTON	Inactiva	
PROELECTRIC SYSTEM	Prospect	Silvius Berijan
PROFIL TRADING GRUP	Inactiva	
PROFILE GRAPHICS	Inactiva	
PROGRESS FLUID	Inactiva	
PROMEX SA	Inactiva	
PROMOBILA LUX	Prospect	Silvius Berijan
PROMPT MEDIA	Inactiva	
PROMTEH	Prospect	Silvius Berijan
PROSEC GENERAL SECURITY	Prospect	Silvius Berijan
PROTEL TELECOM	Inactiva	Nicoleta Cosac
PROVUS SERVICE PROVIDER	Inactiva	
PUBLI GUIDE INTERNATIONAL	Inactiva	
PUBLIROM S.A.	Prospect	Silvius Berijan
P.D.G. of SafeTECH International	Inactiva	
P.S.G. PIGOZZI SERVIZI GENERALE	Inactiva	

CRM



Adaugare Document

- Carte Telefon
- Companii
- **Documente CRM**
  - Proiect
  - Tip Document
  - Data Creare
  - Persoana
- Nomenclator Produse
- Materiale Diverse
- CRM Vanzari
- - Data Nasterii
- - Sarbatori Religioase
- - Export Persoane
- DOCUMENTE Interne
- Sugestii
- Instructiuni
- Pagina Intrare

Vasile Baltac

Documente afisate in ierarhie (Parinte - Raspuns)

Data		Document
		ALLTROM
23.04.2003	→	Proiect: Oferta cursuri
23.04.2003		Oferta curs ECDL
23.04.2003		Raspuns Oferta
		ALPEX GRUP
23.04.2003	→	Proiect: Oferta generala internet
23.04.2003		Oferta realizare site, gazduire
23.04.2003		Raspuns oferta
		ALPHA INTERNATIONAL
06.05.2003	→	Proiect: Curs ECDL
06.05.2003		Oferta curs ECDL
		ALPI INFO
		ALPRO
14.03.2003	→	Proiect: Oferta generala internet
14.03.2003		Oferta web&mail hosting,securizare
		ALSTOM POWER-UZINSIDER
		ALSTOM Power Romania SRL
		ALTIPO
14.03.2003	→	Proiect: Oferta generala internet
14.03.2003		Oferta web&mail hosting, securizare
14.03.2003	→	Proiect:

Inapoi

Carte Telefon

Companii

Documente CRM
- Proiect
- Tip Document
- Data Creare
- Persoana

Nomenclator Produse
Materiale Diverse

CRM Vanzari
- Data Nasterii
- Sarbatori Religioase
- Export Persoane

DOCUMENTE Interne
Sugestii

Instructiuni
Pagina Intrare

Instructiuni de folosire a aplicatiei de CRM

- Cum se foloseste aplicatia ?
- Informatii generale CRM
- Tipuri de documente folosite in aplicatie
- Modul de vizualizare si sortare a informatiilor

Necesitate sau manipulare ?

CRM

- Nu exista altruism, ci doar dorinta de a face bani.
- Deranjeaza pe cineva acest lucru?
- Care este picatura care umple paharul?
- Cu cat cumperi mai mult de la o firma, cu atat devii mai dependent de ea.

Sărbători Fericite!

